



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023 DI HYPE S.P.A.

Il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Cliente*" e successive integrazioni.

Il presente documento di "**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023**" soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario.

Comprendere le ragioni che hanno fatto nascere l'insoddisfazione degli utenti ci permette di migliorare il prodotto offerto e tutto il team di HYPE S.p.A. lavora con cura affinché ogni situazione sia velocemente gestita e risolta. Cogliamo il confronto con il cliente come un valore aggiunto poiché da ogni situazione possiamo comprendere come poter creare un prodotto ancor più efficiente e soddisfacente per i nostri più di 1.750.000 clienti (dati al 31.12.2023). La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di HYPE S.p.A. è affidata alla Funzione Reclami, struttura appartenente all'Area Operations. La funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del cliente.

I reclami (e reiteri) vengono tempestivamente presi in carico e i tempi medi di risposta del periodo considerato in analisi, vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione effettiva e la data di riscontro al cliente, è stato di circa 12 giorni lavorativi ovvero inferiore ai tempi massimi di evasione previsti dalla normativa vigente sui Servizi di Pagamento che è di 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Specificiamo che la media dei tempi considera la risposta finale data al proponente il reclamo e non tiene conto della risposta interlocutoria, che viene inviata qualora, a seguito dell'istruttoria, emerga una complessità tale della questione sollevata dal reclamo che possa comportare la dilazione dei tempi di risposta previsti dalle normative vigenti. Inoltre, tale media non considera i riscontri forniti agli esposti inviati alle Autorità di Vigilanza e ai ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario, le tempistiche di tali argomentazioni sono superiori, pari a 30 giorni.

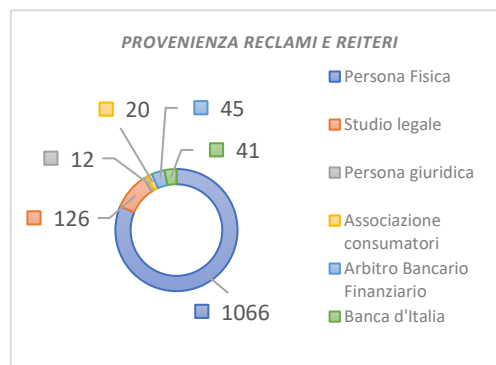


Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto HYPE per l'anno 2023.

Tra gennaio e dicembre 2023 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela per i prodotti offerti da HYPE n. 1168 reclami scritti, ai quali si aggiungono n. 56 reiteri, n. 41 esposti alle Autorità di Vigilanza, n. 45 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'ufficio Reclami ha inoltre gestito 7 reclami verbali, ovvero reclami giunti telefonicamente al Customer Care di HYPE S.p.A.

Di seguito riportiamo l'andamento dei reclami¹ ricevuti:

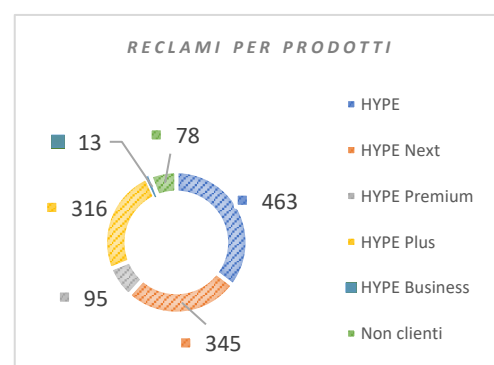
	N° reclami	% sul totale reclami
Accolto	469	36%
Non accolto	735	56%
Parzialmente accolto	106	8%
Totale	1310	100%
Fondato	369	28%
Non fondato	857	65%
Parzialmente fondato	84	6%
Totale	1310	100%



La costante attenzione alle esigenze dei clienti e l'approccio proattivo che la società HYPE S.p.A. adotta, permettono di gestire celermente le richieste e, seppur il reclamo risulti nel merito "non fondato", di accompagnare il cliente nella corretta comprensione della casistica.

A seguire riportiamo le tematiche dei reclami ricevuti:

	N° reclami e reiteri	% sul totale reclami
Esecuzione delle operazioni	240	18%
Aspetti organizzativi	557	43%
Comunicazioni/informazioni al cliente	222	17%
Applicazione delle condizioni	47	4%
Frodi/smarrimenti	243	19%
Nuove condizioni da variazioni unilaterali	1	0%
Totale	1310	100%



I clienti di HYPE S.p.A. sono costantemente seguiti dal Servizio Assistenza dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo scritto tramite Form on line presente nella pagina Reclami del sito www.hype.it o tramite gli altri riferimenti lì indicati (reclami@hype.it; reclami@pec.hype.it ; Ufficio Reclami Hype - Piazza Gaudenzio Sella 1 - 13900 Biella). Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo HYPE S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo, segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

¹ Reclami: si considerano i reclami scritti, i reiteri, gli esposti alle Autorità di Vigilanza e i ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto DOTS per l'anno 2023.

La Funzione Reclami di HYPE S.p.A. gestisce le contestazioni relative a DOTS, prodotto realizzato in partnership con Bibanca S.p.A., che sorgono relativamente al conto di moneta elettronica e alla relativa carta di pagamento ad esso collegata emesse da HYPE S.p.A..

Tra gennaio e dicembre 2023 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela n. 5 reclami scritti. Nel periodo preso in considerazione non sono giunti esposti alle Autorità di Vigilanza ma è pervenuto 1 ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Di seguito riportiamo le tematiche dei reclami ricevuti dai clienti DOTS Top:

	N° reclami	% sul totale reclami
Esecuzione delle operazioni	2	25%
Aspetti organizzativi	1	38%
Frodi/smarrimenti	1	13%
Comunicazioni/informazioni al cliente	2	25%
Totali	6	100%

Accolto	1	38%
Non accolto	4	50%
Parzialmente accolto	1	13%
Totali	6	100%

Fondato	1	38%
Non fondato	5	50%
Totali	6	100%

Persona fisica	5	88%
ABF	1	13%
Totali	6	100%

I clienti DOTS sono costantemente seguiti dal Servizio Assistenza dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo scritto tramite Form on line presente nella pagina Reclami del sito www.dots.it o tramite gli altri riferimenti lì indicati (reclami@hype.it; reclami@pec.hype.it ; Ufficio Reclami Hype - Piazza Gaudenzio Sella 1 - 13900 Biella). Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo HYPE S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.